

Globant ►

Angewandte KI in Finanzdienstleistungen

# Eine neue Ära im Bank- und Finanzwesen

**Der Finanzsektor migriert zunehmend zu KI-gestützten Lösungen.** Von der Hyper-Personalisierung bis zur Betrugserkennung – KI verändert das Paradigma in der Finanzdienstleistungsbranche.

Wie in jedem Innovationsprozess gibt es Herausforderungen, Veränderungen und Belohnungen. Dieser Bericht beleuchtet den Weg des Finanzsektors, KI innovativ und effizient zu nutzen.



## Was ist für Finanzunternehmen drin?

Lander Gamboa Sanz, Director des Finance Studio bei Globant, hebt drei Hauptvorteile für Unternehmen hervor, die KI einsetzen: Qualität, Kosteneffizienz und Geschwindigkeit.

**KI ermöglicht es Finanzunternehmen, die Qualität ihrer Angebote und Kundenerfahrungen zu verbessern.** Omnichannel-Strategien und Hyper-Personalisierung erhöhen das Vertrauen der Kundinnen und Kunden und eröffnen ihnen neue Möglichkeiten, die Kontrolle über ihre Finanzen zu erhalten. KI kann auch umfangreiche Arbeitsabläufe übernehmen, Kosten senken und sich wiederholende Aufgaben automatisieren, so dass sich die Mitarbeiter:innen auf den Aufbau einer soliden Strategie zur Bewältigung der Digitalisierung konzentrieren können.

Obwohl Qualität und Kosteneffizienz von entscheidender Bedeutung sind, ist für Gamboa Sanz der größte Vorteil von KI bei Finanzdienstleistungen **die Geschwindigkeit**. KI kann ein Verbündeter sein, um visionärer zu werden und der Konkurrenz einen Schritt voraus zu sein. Intelligente Systeme ermöglichen es Banken zum Beispiel, sich schneller und effektiver anzupassen und zu kommunizieren. Es kann Daten zentralisieren, die Entscheidungsfindung verbessern und sich schnell an Änderungen im Finanzszenario anpassen. Kurz gesagt, KI ermöglicht es Unternehmen, flexibler und widerstandsfähiger zu sein.



**Mariano Andividria**  
VP of Technology  
bei Globant

„**Banken führen in der Regel alle Prozesse innerhalb der Einrichtung durch. Um jedoch die Früchte der KI zu ernten, müssen sie offen für die Zusammenarbeit mit externen Organisationen sein.**“

Hier spielt Open Banking eine wichtige Rolle in der Finanzlandschaft, denn es ermöglicht den Banken zu wissen, welche Produkte für ihre Kundinnen und Kunden am besten geeignet sind.

Ein Anbieter von Finanzdaten und Nachrichten hat kürzlich Informationen über sein neues Modell für **künstliche Intelligenz (KI)** mitgeteilt. **Es handelt sich um eine groß angelegte generative KI, die ausgiebig auf Finanzdaten trainiert wurde, um verschiedene Aufgaben der natürlichen Sprachverarbeitung (NLP) für den Finanzsektor zu unterstützen, und es ist die erste ihrer Art für die Finanzbranche.** Zu den Anwendungsfällen des Tools gehören verbesserte Finanzanalysen, erweiterte Risikobewertungen, optimierte Finanzberichte und maßgeschneiderte Finanzberatung.

Nach Angaben von **Shawn Edwards, Bloombergs Chief Technology Officer**, ermöglicht der Einsatz des Tools den Unternehmen, „viele neue Arten von Anwendungen in Angriff zu nehmen, während es sofort eine viel höhere Leistung liefert als individuelle Modelle für jede Anwendung, und das bei einer kürzeren Markteinführungszeit.“

Das Modell wird bei NLP-Aufgaben wie Sentimentanalyse, Named Entity Recognition, Nachrichtenklassifizierung und Beantwortung von Fragen helfen. Das Tool stellt einen Weg dar, die großen Datenmengen, die auf dem Terminal des Händlers verfügbar sind, zu verwenden, um den Kunden des Unternehmens besser zu helfen, indem es die Vorteile der KI in der Finanzwelt nutzt.

# Anwendungsfälle von KI bei **Finanzdienstleistungen**



## **Risikomanagement.**

Einer der Meilensteine, den die KI vorantreibt, bezieht sich auf das Verhalten von Menschen. KI erkennt durch Informationsanalyse Muster im Kundenverhalten, die auf Anomalien oder Betrug hindeuten können, z. B. durch die Erkennung von Banktransaktionen in ungewöhnlichen geografischen Gebieten oder weit entfernt von den Orten, die die Benutzerin oder die Benutzerin häufig besucht. Eine **EIU-Umfrage** unter IT-Führungskräften im Bankensektor zeigt, dass die Betrugserkennung die wichtigste Anwendung von KI im Bankwesen ist.



## **Verbessern der Kundenerfahrung.**

KI ermöglicht es Unternehmen, Kundendaten zu nutzen, um eine Hyper-Personalisierung zu ermöglichen und das Kundenverhalten zu verstehen. KI ermöglicht es Finanzinstituten, ihre Kanäle an ihr Produktangebot anzupassen und genau zu bestimmen, zu welchem Zeitpunkt und über welchen Kanal sie auf welche Art von Kundinnen und Kunden zugehen.



## **Extraktion von Dokumenteninhalten.**

Extraktion von relevanten Informationen aus großen Dokumentenmengen wie z. B. Verträgen.



## **Regulatorische Zuordnung.**

Verständnis für die Auswirkungen neuer Vorschriften auf Produkte, bestehende Verträge und Produktbedingungen.



## **Umgang mit Vorfällen.**

Agent:innen, die Gesprächskanäle oder E-Mail-Antworten verwalten, erhalten Vorschläge für die beste nächste Antwort, basierend auf den Kontextinformationen des Kunden, der Vorfallskategorisierung und Standard-Runbooks.



### **Parsing und Klassifizierung von Dokumenten.**

Viele Finanzinstitute verwalten immer noch physische Papiere oder Faxe, die digitalisiert, kategorisiert und an die entsprechenden Teams zur Überprüfung weitergeleitet werden müssen.



### **Virtueller Finanzberater.**

Die Kundinnen und Kunden interagieren mit einem virtuellen Assistenten über die Verarbeitung natürlicher Sprache, so dass sie Fragen stellen, Ratschläge erhalten und Finanztransaktionen bequemer und intuitiver durchführen können. Der virtuelle Finanzberater analysiert auch Kundendaten und öffentliche Informationen, um Anlagestrategien zu empfehlen.



### **Synthetische Daten zur Verbesserung von Finanzmodellen.**

Finanzinstitute können synthetische Daten verwenden, um die Robustheit etablierter Finanzmodelle zu testen, indem sie diese verschiedenen Szenarien und Stresstests unterziehen, um potenzielle Schwächen des Modells zu identifizieren. Analyst:innen können Verbesserungen vornehmen, um sicherzustellen, dass das Modell unter verschiedenen Bedingungen zuverlässig und effektiv bleibt.

# Sind die Unternehmen bereit, KI zu **implementieren und zu nutzen?**

Das Konzept der Readiness ist für Finanzunternehmen, die KI einsetzen, entscheidend. Datenqualität und -verfügbarkeit sind entscheidend, um Muster im Kundenverhalten zu erkennen, die Effizienz zu steigern und auf potenzielle Probleme zu reagieren. Unternehmen brauchen jedoch Hilfe, um ihre IT-Systeme zu modernisieren.

Wenn Finanzunternehmen über eine Datengrundlage verfügen, können sie darauf verschiedene Arten von Machine-Learning-Modellen aufbauen. Mit anderen Worten: **Finanzunternehmen benötigen Transaktionsdaten, um optimale Ergebnisse zu erzielen. Finanzinstitute und Banken müssen eine nahtlose Integration schaffen, um Transaktionen mit KI zu ermöglichen.** Die Modelle müssen darauf trainiert werden, verschiedene Datensätze zu lesen, um eine bestimmte Transaktion zu erleichtern.

Analyst:innen sagen voraus, dass die globale Datensphäre auf **163 Zettabyte im Jahr 2025 wächst**, und etwa

**80 %** davon werden **unstrukturiert sein**. Finanzunternehmen können LLMs (Large Language Models) nutzen, um **unstrukturierte Daten** zu verarbeiten, Erkenntnisse zu gewinnen und Vorhersagen zu treffen.



**Prasant Narain**  
Technical Director  
bei Globant

“Der Korpus für KI im Finanzbereich ist von entscheidender Bedeutung und sollte mit Daten aus abgestimmten Quellen aufgebaut werden, die gezielte Geschäftsfunktionen ermöglichen.“

**Narain merkt an, dass Finanzunternehmen, die KI einsetzen wollen, ihren Datenbestand aufbauen und sich fragen müssen, wie weit sie in Sachen Datenmanagement und -erkennung sind.**

Ein weiterer entscheidender Punkt für Finanzunternehmen, die ihre KI-Reise beginnen, ist die Nutzung von Cloud-Lösungen. Die Übertragung der digitalen Kernsysteme eines Finanzunternehmens in die Cloud ist eine bedeutende Umstellung, die für viele von ihnen noch unerforscht ist. Finanzunternehmen, die die Cloud einführen, müssen sich schrittweise umstellen, sich der Vorteile Cloud-basierter Lösungen bewusst werden, mit Cloud-Anbietern zusammenarbeiten und funktionsübergreifende Teams bilden, um sowohl die IT als auch die Geschäftsbereiche einzubeziehen.

# Ein großer Teil der KI-Innovationen stammt von **Cloud-Computing-Plattformen.**

Die Ausführung von großen KI-Modellen wie LLM erfordert eine enorme Rechenleistung, die in den Rechenzentren von Finanzunternehmen nur schwer zu erreichen ist. Im Moment werden sie von den verschiedenen Cloud-Anbietern zur Verfügung gestellt. Außerdem kann das Trainieren von Modellen ein ressourcenintensiver Vorgang sein, bei dem die Cloud-Infrastruktur die Verfügbarkeit von benutzerdefinierten Modellen erheblich verbessern kann. Insgesamt kann die Cloud Finanzinstituten die nötige Flexibilität bieten, um ihre digitalen Fähigkeiten zu verbessern, ohne in den Besitz und Betrieb einer eigenen Infrastruktur zu investieren.

Schließlich müssen sich die Unternehmen fragen, was sie erreichen wollen. **Unternehmen können bei der Einführung von KI auf zwei Dinge abzielen: Ein zu lösendes Problem finden oder eine wertvolle Gelegenheit erschließen.** Abhängig davon müssen sie eine KI-Strategie entwickeln, die sich auf die erforderlichen Daten, Modelle und Technologien konzentriert, um diese spezifischen Anwendungsfälle zu ermöglichen.

# Ethische Entscheidungsfindung und KI

Finanzinstitute müssen unvoreingenommene KI-Systeme und eine transparente Nutzung von Kundendaten sicherstellen. **Die Macht der KI ist ein bedeutender Vorteil und eine große Verantwortung, und ihre ethische Nutzung wird für alle Unternehmen zu einer wesentlichen Überlegung.**

Damit die Finanzbranche KI nutzen und verantwortungsvoll einsetzen kann, muss sie die Initiative mit Prinzipien begleiten, die die Grundlage dafür bilden, wie Finanzunternehmen KI nutzen, um ihr Datenverständnis zu verbessern, Vorschriften einzuhalten und das Vertrauen der Nutzer:innen zu stärken. Finanzinstitute müssen sich Partner suchen, die eine klare Haltung zur KI-Ethik haben, Beziehungen aufbauen, die ihre Überlegungen teilen und mit einem **KI-Manifest** beginnen.

# Die Zukunft der KI in Finanzdienstleistungen und Banken

KI wird ihre Präsenz in der Finanzdienstleistungsbranche und im Bankwesen weiter ausbauen, da es sich um eine transformative Technologie handelt, die dringend benötigte und erwünschte Vorteile für die Finanzwelt bietet.

Nach Angaben des **WEF** werden sich Finanzinstitute nur durch Zusammenstellung, Ausführung und Beziehungen differenzieren können. Diese Elemente werden den Wettbewerbsstandard durch finanzielle Säulen wie operative Effizienz, Produktentwicklung, Konnektivität, Datenzugang und Kundenfreundlichkeit beeinflussen.

KI wird nicht länger optional sein, um wettbewerbsfähig, differenziert und innovativ in einem überschwemmt Markt zu bleiben. **KI wird in naher Zukunft die Architektur für Finanzinstitute bilden und es ihnen ermöglichen, branchenübergreifend zu werden, Daten auszutauschen und die Produktivität zu steigern.** Dies wird auch die Interdependenz und Interoperabilität zwischen Institutionen, Unternehmen und Organisationen fördern. Die neuen technologischen Fähigkeiten und Möglichkeiten der Neuerfindung der Finanzindustrie werden jedoch mit erheblichen ethischen, sozialen und ökologischen Herausforderungen einhergehen.

Eine Umfrage unter IT-Führungskräften im Bankensektor ergab, dass

**85 %**

**eine „klare Strategie“** für den Einsatz von KI zur Entwicklung neuer Produkte und Dienstleistungen haben. Sie müssen jedoch ein Gleichgewicht zwischen neuen Technologien und strengen Vorschriften finden und gleichzeitig das Vertrauen der Kundinnen und Kunden erhalten.

**68 %**

**der Banken** sind sich einig, dass die Komplexität und die Risiken, die mit der Verarbeitung personenbezogener Daten für KI-Projekte verbunden sind, oft die Vorteile für die Kundenerfahrung überwiegen.

Trotz der Herausforderungen ist der Wunsch nach Akzeptanz groß, und die Unternehmen nehmen eine neue Art der Nutzung von KI an. **Künstliche Intelligenz wird sich von einer Technologie, die von der IT-Abteilung genutzt wird, auf das gesamte Unternehmen ausweiten.** Zum Beispiel bedeuten die Änderungen der Zinssätze eine Menge Arbeit, um die Zinstabellen je nach Risiko an verschiedene Kundinnen und Kunden anzupassen. KI macht diesen Prozess viel effektiver und wird in den kommenden Jahren für Handels- und Risikoabteilungen von entscheidender Bedeutung sein.

# Globants Rolle bei der Umgestaltung von **Finanzdienstleistungen durch KI**

Das Szenario für KI bei Finanzdienstleistungen ist sowohl spannend als auch komplex. Dezentrale Datenbanken, Verhaltensanalysen und Identitätserkennung sind einige Elemente, die dieses neue Ökosystem ausmachen.

**Wir bei Globant bieten einen ganzheitlichen Ansatz, der Unternehmen im Finanzsektor hilft, die Bedeutung der Einbeziehung von KI in ihre Roadmap zu verstehen und sie zum Nutzen ihrer Interessen und Bedürfnisse zu implementieren.** Unser **Finance Studio** befasst sich mit den dringlichsten Problemen von Finanzinstituten, wie Zahlungslösungen, Open Banking, kommerzielle Effizienz und Regulierung. Auf der anderen Seite kombiniert unser **Data & AI Studio** erstklassiges Branchenwissen mit technologischer Kompetenz und hilft Unternehmen, ihr volles Potenzial mit innovativen Lösungen, sorgfältig entwickelten KI-Produkten und datenbasierten Strategien auszuschöpfen, die ihren Bedürfnissen entsprechen.

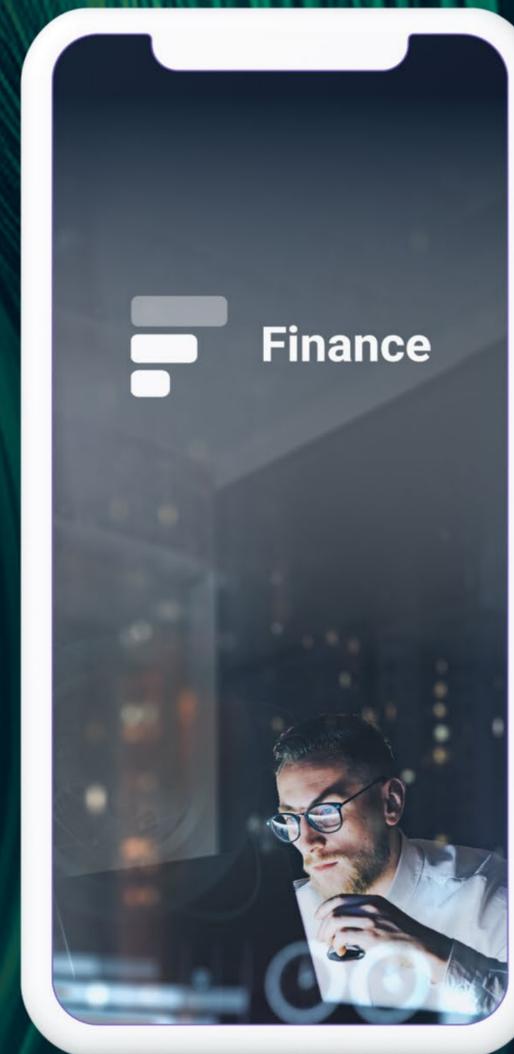
**Wir begleiten unsere Kunden auf ihrem Weg mit einem kompletten Lebenszyklus und einer Methodik, die es uns ermöglicht, den allgemeinen Kontext der Branche zu analysieren, das Problem zu verstehen, eine Lösung zu entwerfen und Technologiebeschleuniger einzusetzen, um eine wirtschaftliche Wirkung zu erzielen.** **GeneXus, Augoor** und **FluentLab** sind Teil von **Globant X**, einer Suite, die KI als Art zu denken und Grundlage für die nächste Ära der Unternehmensneuerfindung einführt. KI wird in den kommenden Jahren jeden Bereich, jede Branche und jedes Unternehmen zum Besseren beeinflussen und die Art und Weise, wie Dinge entwickelt und angeboten werden, verändern. Mit diesen KI-gestützten Lösungen helfen wir unseren Kunden, ihre Geschäftsmodelle zu transformieren und ihre Position im Finanzsektor zu stärken.

Globant setzt KI in verschiedenen Bereichen ein und unterhält seit Jahren Beziehungen zu Finanzunternehmen, um diese neu zu erfinden und effizienter zu machen. So haben wir zum Beispiel einen Algorithmus eingesetzt, der einer führenden Bank dabei hilft, das unregelmäßige Verhalten von Begünstigten zu erkennen und missbräuchliche Nutzungen zu erkennen.

Infolgedessen hat die Bank ihre Ausgaben in den ersten drei Monaten der Implementierung des Algorithmus um

**40%**  
reduziert.

Obwohl viele Wege zur Verbesserung von Finanzdienstleistungen existieren, verfügt Globant über die Erfahrung und das Fachwissen, um die beste KI-Anwendung für die Geschäftsanforderungen unserer Kunden zu empfehlen. **Besuche unser Finance Studio** und erfahre mehr über die neue Ära der KI bei Finanzdienstleistungen und Banken.





# Über Globant:

Wir sind ein digitales Unternehmen, in dem Innovation, Design und Technik auf großen Maßstab treffen. Wir nutzen die neuesten Technologien im digitalen und kognitiven Bereich, um Unternehmen in jeder Hinsicht zu transformieren.

- Wir sind über 27.000 begeisterte und engagierte Globers, die in 25 Ländern für Unternehmen wie Google, Rockwell Automation, Electronic Arts und Santander arbeiten.
- Im Bericht von IDC MarketScape wurden wir als weltweit führender Anbieter zur Verbesserung der CX genannt.
- In Harvard, am MIT und in Stanford wurden wir zudem als Fallstudie vorgestellt.
- Wir sind Mitglied des Cybersecurity Tech Accord.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.globant.com](http://www.globant.com)

## HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Dieser Bericht dient nur zu Informationszwecken und basiert auf öffentlich zugänglichen Informationen. Alle Informationen stammen aus Quellen, die wir für zuverlässig halten. Jedoch übernehmen weder Globant noch seine verbundenen Unternehmen, Direktoren, leitenden Angestellten oder Bevollmächtigten die Gewähr für ihre Richtigkeit oder Vollständigkeit.

Es wird weder eine ausdrückliche noch eine stillschweigende Zusicherung oder Gewährleistung in Bezug auf die Vollständigkeit, Genauigkeit, Aktualität oder Eignung der in diesem Bericht enthaltenen Informationen und Daten gegeben. Globant haftet in keinem Fall für direkte, indirekte, beiläufige und besondere Schäden, Folgeschäden oder exemplarische Schäden oder Verluste (einschließlich, aber nicht beschränkt auf entgangenen Gewinn), die sich direkt oder indirekt aus der Verwendung der in diesem Bericht enthaltenen Informationen oder aus dem Vertrauen auf diese Informationen ergeben oder ableiten. Alle in diesem Bericht enthaltenen Informationen können von Globant ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Der Nachdruck oder die Vervielfältigung dieses Berichts – auch auszugsweise – erfordert die vorherige schriftliche Genehmigung von Globant. Alle Inhalte, Texte, Bilder, Daten, Informationen und andere dargestellte Materialien, einschließlich aller Markenzeichen oder Urheberrechte von Globant, sind Eigentum von Globant oder des jeweiligen Eigentümers und sind durch die geltenden Gesetze geschützt.

**Globant** ▶